

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE P.Q.R. - PRIMER SEMESTRE 2025

MARCO LEGAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *"En toda entidad deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."*.

METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control Interno de DISPAC S.A. E.S.P. se permite presentar el seguimiento realizado a las P.Q.R., para el periodo comprendido entre el primero (01) de enero al treinta (30) de junio de 2025; para el efecto se verificaron las peticiones presentadas ante la Empresa en el periodo evaluado a través del Sistema Comercial SIEC, con el objetivo de determinar los tiempos de resolución de estas, la cantidad de P.Q.R. recibidas en cada municipio al que se le presta servicio, las causales de las P.Q.R., los medios de recepción, el trámite final por cada causal (respuesta a favor de la empresa o a favor del usuario); y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, en el desarrollo del presente informe se tratarán los siguientes temas:

- Acumulado de P.Q.R. en el periodo evaluado.
- % de representación de las P.Q.R.
- P.Q.R. por municipio de prestación.
- Tiempo promedio de respuesta de las P.Q.R.
- Principales causales de las P.Q.R.
- P.Q.R. por medio de solicitud.
- P.Q.R. por clase de solicitud.
- Atención de P.Q.R. y denuncias por actos de corrupción.
- Trámite final de las P.Q.R.
- Conclusiones y/o Recomendaciones.

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
Arrecife. Torre 1, Oficina 804
Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
(601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



ACUMULADO DE P.Q.R. EN EL PERIODO EVALUADO

De acuerdo con la información contenida en el Sistema Comercial SIEC, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación, primero (01) de enero al treinta (30) de junio de 2025, en DISPAC S.A. E.S.P. se registraron un total de 2709 P.Q.R. a través del Sistema Comercial SIEC, así:

Mes / 2025	Cantidad de P.Q.R.
ene	447
feb	527
mar	429
abr	563
may	504
jun	239
Total general	2.709

Tabla 1 Cantidad de P.Q.R. vs. mes. Fuente: Extraído del SIEC

En el periodo evaluado se presentaron en promedio aproximadamente 450 P.Q.R por mes, habiendo picos de aumento no significativo en los meses de febrero, abril y mayo, y posteriormente una disminución significativa en el mes de junio, donde se registraron 239 P.Q.R. Del total de P.Q.R. recibidas, se le dio trámite respectivo a cada una de ellas con el fin de dar cumplimiento a los procedimientos internos en materia.

Respecto al periodo medido inmediatamente anterior, se evidencia una disminución de doscientos cincuenta y dos (252) P.Q.R, lo que refleja que la administración ha identificado las causales de aumento en periodos anteriores y poco a poco ha logrado frenar su repetición evitando que sigan aumentando significativamente.

% DE REPRESENTACIÓN DE LAS P.Q.R.

Teniendo en cuenta que mes a mes el número de usuarios de la Empresa varía, se realiza a continuación un análisis de la cantidad de P.Q.R. recibidas en cada mes que hace parte del periodo de evaluación con respecto a la cantidad de usuarios existentes en el mismo mes, esto con la finalidad de conocer el porcentaje de representación que tienen las P.Q.R. por cada mes evaluado.

Los resultados de dicho análisis son los siguientes:

MES	P.Q.R. RECIBIDAS - I SEMESTRE 2025	# USUARIOS	% REPRESENTACIÓN DE LAS P.Q.R.
Enero	447	108.431	0,41%
Febrero	527	108.709	0,48%
Marzo	429	109.118	0,39%
Abril	563	109.319	0,52%
Mayo	504	109.489	0,46%
Junio	239	109.600	0,22%
TOTAL	2.709		

Tabla 2 % de Representación de las P.Q.R. por cada mes. Fuente: Elaborado con información entregada por el área Comercial

Como se observa en la anterior tabla, el porcentaje de las P.Q.R. respecto a la cantidad de usuarios durante los meses evaluados no supera en ningún caso el uno por ciento (1%), siendo este un dato que da un parte de tranquilidad a la Empresa teniendo en cuenta que es mínimo el porcentaje de clientes interponiendo una P.Q.R. a la Empresa aun cuando existen diferentes canales de recepción y medios adoptados por la Empresa para tal fin.

Más, sin embargo, se recomienda prestar atención a las P.Q.R. interpuestas por usuarios durante el segundo semestre del año, de modo que se controlen, detengan y se generen acciones tendientes a mejorar la satisfacción de clientes y usuarios a tiempo como medida preventiva.

P.Q.R. POR MUNICIPIO DE PRESTACIÓN

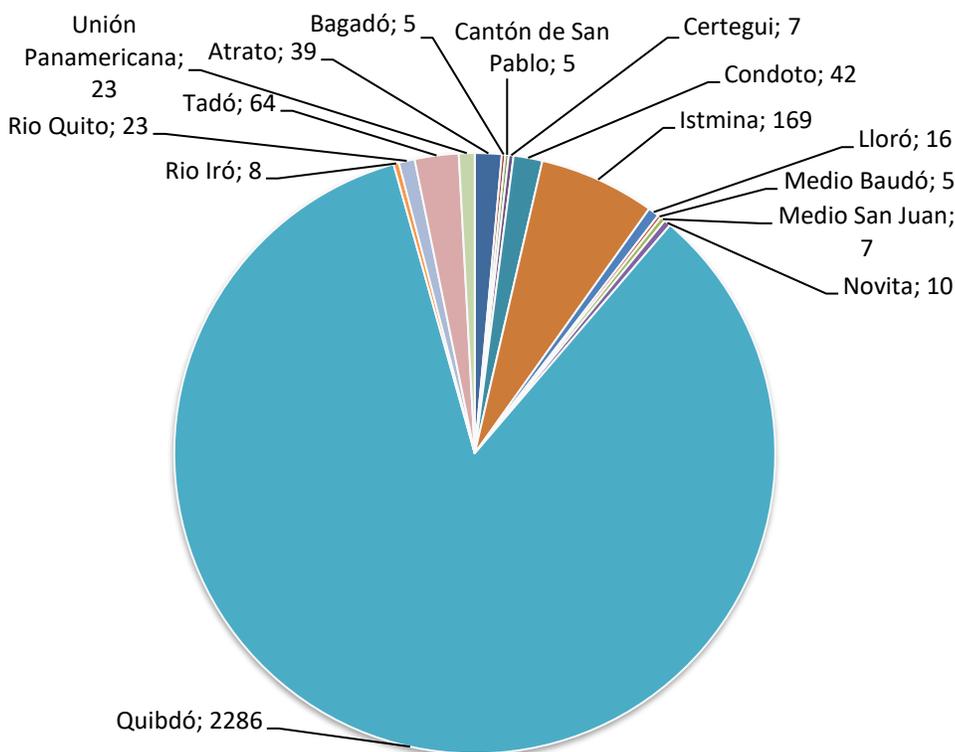
La totalidad de las P.Q.R. que suman 2.709 para el periodo evaluado, fueron registradas en un total de 15 municipios; así:

Municipio	Cantidad de P.Q.R.	Promedio de Participación
Atrato	39	1,44%
Bagadó	5	0,18%
Cantón de San Pablo	5	0,18%
Certegui	7	0,26%
Condoto	42	1,55%
Istmina	169	6,24%
Lloró	16	0,59%

Municipio	Cantidad de P.Q.R.	Promedio de Participación
Medio Baudó	5	0,18%
Medio San Juan	7	0,26%
Novita	10	0,37%
Quibdó	2286	84,39%
Rio Iró	8	0,30%
Rio Quito	23	0,85%
Tadó	64	2,36%
Unión Panamericana	23	0,85%
Total	2.709	100%

Tabla 3 P.Q.R. por Municipio de Prestación. Fuente: Extraído del SIEC

Se observa que más del ochenta por ciento (80%) de las P.Q.R. que recibió la empresa fueron radicadas en la ciudad de Quibdó. Por lo tanto, se recomienda implementar medidas preventivas específicas en esta ciudad para reducir el número de P.Q.R. recibidas.



Gráfica 1 P.Q.R. por Municipio de Prestación. Fuente: Elaboración Propia

Como ya se mencionó anteriormente, Quibdó encabeza la lista de municipios donde más se reciben P.Q.R. con un total de 2.286 P.Q.R. y una representación del 84,39% del total de P.Q.R. de la Empresa, seguida por Istmina con 169 P.Q.R. y una representación del 6,24% del total de P.Q.R. El otro 9,38% de representación total se reparte en menores cantidades en los demás municipios de prestación del servicio.

Respecto al periodo medido inmediatamente anterior, se evidencia disminución de P.Q.R. radicadas en cada uno de los municipios de prestación del servicio, razón por la cual se anima al área encargada a continuar con la gestión realizada en pro de la disminución constante de P.Q.R.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS P.Q.R.

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición consagra: “*Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...*”, de igual forma y según lo documentado en el procedimiento interno P20-21-01 Atención al Cliente versión 11, el tiempo de respuesta a las P.Q.R. de los usuarios es de quince (15) días hábiles so pena de incurrir en un silencio administrativo positivo, más sin embargo, a nivel interno, DISPAC S.A. E.S.P. estableció dentro de sus indicadores de calidad y a fin de mejorar el proceso de atención al usuario, que toda P.Q.R. debe procurar responderse en máximo diez (10) días hábiles luego de la fecha de recepción de la misma.

Luego de analizar las 2.709 P.Q.R. recibidas durante el período evaluado, se determinó que el tiempo promedio de respuesta fue de 11,29 días. Este resultado cumple con la normativa legal vigente, más sin embargo no se ajusta completamente a las disposiciones internas establecidas para la gestión de P.Q.R.

Municipio	Días promedio de respuesta
Atrato	10,92
Bagadó	11,20
Cantón de San Pablo	7,20
Certegui	8,00
Condoto	7,35
Istmina	11,21
Lloró	11,87

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
 Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
 Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
 Arrecife. Torre 1, Oficina 804
 Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
 (601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



Municipio	Días promedio de respuesta
Medio Baudó	7,60
Medio San Juan	10,29
Novita	8,10
Quibdó	11,49
Río Iró	14,33
Río Quito	13,47
Tadó	9,33
Unión Panamericana	7,57
Promedio General	11,29

Tabla 4 Tiempo Promedio de Respuesta. Fuente: Extraído del SIEC

Según la tabla anterior, se observa que no se excedieron los tiempos normativos para responder a las P.Q.R. Sin embargo, los tiempos internos establecidos (10 días) no se cumplieron en algunos municipios donde se presta el servicio. Este hecho es especialmente notable en Bagadó, Istmina, Lloró, Quibdó, Río Iró y Río Quito. Es importante destacar que, en informes anteriores, los tiempos de respuesta se alineaban con las políticas de calidad internas, lo cual contrasta con los resultados del semestre evaluado. Por lo tanto, se recomienda tomar medidas preventivas y correctivas necesarias para evitar que esta situación persista o se agrave.

Aunque se cumple con la normativa legal, es aconsejable revisar los procedimientos internos y desarrollar estrategias que permitan a todos los municipios de servicio alinearse con los estándares establecidos por la empresa. Es crucial explorar alternativas que mejoren la prontitud en la atención de las P.Q.R. y eviten retrasos, asegurando así el cumplimiento de las políticas internas.

PRINCIPALES CAUSALES DE LAS P.Q.R.

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema Comercial SIEC, en el periodo objeto de seguimiento, se generaron las siguientes clases de P.Q.R., a las cuales se le relaciona igualmente la cantidad respecto al total del periodo, y el porcentaje de participación de cada causal acorde al porcentaje total.

Causales de las P.Q.R.	Cant.	% de Participación
Actualizar datos del suscriptor	41	1,51%

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
 Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
 Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
 Arrecife. Torre 1, Oficina 804
 Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
 (601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



Causales de las P.Q.R.	Cant.	% de Participación
Cambio suscriptor	63	2,33%
Clase de uso incorrecto (industrial- comercial- oficial- otros)	12	0,44%
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	4	0,15%
Cobro de otros bienes o sirven la fact- no autoriz el usua	1	0,04%
Cobro múltiple y/o acumulado	8	0,30%
Cobro por conexión reconexión reinstalación	2	0,07%
Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1	0,04%
Cobros inoportunos	6	0,22%
Cobros por promedio	321	11,85%
Cobros por servicios no prestados	354	13,07%
Conexión nivel de tensión 1	22	0,81%
Cotización de materiales	30	1,11%
Daño en electrodoméstico	11	0,41%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	4	0,15%
Estrato incorrecto	7	0,26%
Explicación de saldo anterior	3	0,11%
Inconformidad con el aforo	8	0,30%
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	2	0,07%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	907	33,48%
Inconformidad por desviación significativa	145	5,35%
Inconformidad por la normalización del servicio	1	0,04%
Información de inmueble deshabitado	154	5,68%
Información de predio habitado	18	0,66%
Instalación de materiales (equipo de medida)	11	0,41%
Instalación de poste	4	0,15%
Interrupciones en la prestación del servicio	83	3,06%
No atención de condiciones de seguridad o riesgo	24	0,89%
Reconexión	7	0,26%
Reinstalación	1	0,04%
Reubicación de línea de alta y media tensión	6	0,22%
Reubicación de medidor y/o acometida	57	2,10%
Reubicación de poste y/o viento	47	1,73%
Revisión de equipo de medida	96	3,54%
Solicitud de información	76	2,81%
Solicitud de rompimiento de solidaridad	1	0,04%

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
 Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
 Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
 Arrecife. Torre 1, Oficina 804
 Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
 (601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



Causales de las P.Q.R.	Cant.	% de Participación
Subsidios y contribuciones	2	0,07%
Suspensión del servicio	72	2,66%
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	22	0,81%
Terminación de contrato	51	1,88%
Traslado de pago	14	0,52%
Validación de lectura aplicada	4	0,15%
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	1	0,04%
Suscriptor efectúa el pago, pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	2	0,07%
información sobre daño en bien inmueble	1	0,04%
Reconocimiento de activo	1	0,04%
Descuento cartera	1	0,04%
TOTAL GENERAL	2.709	100,00%

Tabla 5 Principales Causales de las P.Q.R. Fuente: Extraído del SIEC

Se puede deducir que la "Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado" es la causal de P.Q.R más repetida y representativa en el periodo objeto de análisis, con un total de 907 P.Q.R. por este motivo y una representación del 33,48% del total de las P.Q.R. registradas por la Empresa en el periodo evaluado, seguidos por "Cobros por servicios no prestados" con un total de 354 y una representación del 13,07%, "Cobros por promedio" con un total de 321 y una representación del 11,85%, las demás causales suman en menor proporción el resto de las P.Q.R. recibidas.

Respecto al periodo medido inmediatamente anterior, una vez analizados los informes presentados por esta misma área, se evidencia que las P.Q.R: por "Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado" continuaron disminuyendo, pasaron de 932 a 907, los "Cobros por servicios no prestados" pasaron de 384 a 354, por otro lado, los "Cobros por promedio" también pasaron de 347 a 321; se observa una leve disminución, sin embargo, se recomienda a la administración tomar las medidas preventivas necesarias con el fin de frenar el crecimiento en posteriores análisis.

Se observa entonces que, una vez verificada la implementación de las recomendaciones emitidas por esta oficina con el objetivo de mejorar el área, durante el periodo de evaluación, se logró reducir las P.Q.R. en la mayoría de sus causas.

Considerando lo anterior, se recomienda explorar alternativas que permitan a la empresa, en primera instancia, continuar reduciendo las P.Q.R. originadas por la "Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado" ya que esta sigue siendo la causa más representativa y posiblemente el motivo de la percepción negativa de la empresa ante ciertos clientes y grupos de interés. Igualmente, buscar diferentes alternativas para realizar capacitaciones a los usuarios a fin de que comprendan los cobros realizados en la facturación.

Asimismo, es crucial garantizar la disponibilidad de personal adecuado y suficiente para atender de manera efectiva las necesidades de la empresa en relación con la toma de lecturas y la gestión de las novedades que surjan mensualmente. Esta medida es esencial para minimizar los cobros basados en promedios, que no solo impactan negativamente en las P.Q.R. recibidas, sino también en la exactitud de la facturación de la empresa. Al asegurar una atención oportuna y precisa en estos aspectos, se contribuye significativamente a mejorar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la empresa.

P.Q.R. POR MEDIO DE SOLICITUD

DISPAC S.A. E.S.P. dispone de distintos medios para la recepción de P.Q.R. de sus clientes y usuarios, esto con el fin de garantizar el acceso a todas sus partes interesadas del derecho a presentar sus reclamaciones por cualquiera que sea la situación que ellos consideren, es así como, durante el periodo evaluado, las 2.709 P.Q.R. ingresaron a la Empresa de la siguiente manera:

Medio de Recepción	Cantidad	%
Escrita	1.917	70,76%
Internet y/o virtual (web)	599	22,11%
Verbal	18	6,94%
Telefónico	5	0,18%
Total general	2.709	100,00%

Tabla 6.Q.R. por Medio de Solicitud. Fuente: Extraído del SIEC

El medio principal utilizado por los usuarios para presentar sus P.Q.R. es el formato escrito. No obstante, el segundo medio más comúnmente empleado por los clientes y usuarios de la empresa es el formato virtual; esto resalta la creciente adopción de tecnologías y la efectividad de los diversos canales de comunicación que la empresa ha implementado para facilitar la interacción y recepción de información por parte de sus clientes y usuarios.

El énfasis en la digitalización y la diversificación de los medios para interponer P.Q.R. no solo refleja un compromiso con la modernización de los procesos, sino también con la mejora de la accesibilidad y conveniencia para los usuarios. Al proporcionar múltiples canales para la presentación de P.Q.R., la empresa no solo está respondiendo a las preferencias cambiantes de sus clientes, sino que también está fortaleciendo su capacidad para gestionar y resolver dichas solicitudes de manera más eficiente.

P.Q.R. POR CLASE DE SOLICITUD

Existen cuatro (04) formas de tipificar las P.Q.R. cuando ingresan a la Empresa teniendo en cuenta la naturaleza de esta, teniendo en cuenta esto, para el periodo evaluado, las P.Q.R. ingresadas se dividen así:

Clase de Solicitud	Cantidad	%
(M) Recurso de Reposición	13	0,48%
(P) Petición	783	28,90%
(R) Reclamación	1.716	63,34%
(S) Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	197	7,27%
Total general	2.709	100,00%

Tabla 7 P.Q.R. por Clase de Solicitud. Fuente: Extraído del SIEC

Con el fin de dar claridad al informe, se define cada una de estas clases, así:

- **Petición:** Requerimiento que se realiza un cliente o usuario para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas y obtener respuesta oportuna y de fondo. Estas solicitudes no afectan la facturación.
- **Reclamación:** Es la exigencia ante la ausencia o indebida prestación de un servicio o la falta de atención de una petición, estas afectan directamente a la facturación.
- **Recurso de Reposición:** Cualquier manifestación de inconformidad del cliente o usuario respecto de la decisión tomada por la Empresa frente a una petición o reclamación, expresada ante la Empresa para que ésta misma aclare, modifique o revoque dicha decisión.
- **Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación:** Cualquier manifestación de inconformidad del cliente o usuario respecto de la decisión tomada por la Empresa, para ser revisada y decidida por la Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios.

En términos generales, se mantiene la tendencia en cuanto a clase y cantidad de P.Q.R. entre el periodo evaluado inmediatamente anterior y este periodo evaluado.

ATENCIÓN DE P.Q.R. Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el periodo de seguimiento del presente informe, se presentaron tres (03) denuncias y/o P.Q.R. por presuntos actos de corrupción, estas fueron recibidas por medio del buzón del correo electrónico que dispuso para tal fin el comité de ética de la Empresa. Dichas denuncias fueron atendidas y tramitadas por medio del Comité de Ética de la Empresa, tal cual como lo establece el reglamento del mencionado comité.

TRÁMITE FINAL DE LAS P.Q.R.

De acuerdo con el informe extraído del Sistema Comercial SIEC, para el primer semestre del año 2025, el cual es el periodo objeto de análisis del presente informe, el trámite final dado a cada P.Q.R. se determina con la respuesta a favor de la Empresa o a favor usuario.

A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Sin Respuesta	Total
1.790	817	102	2.709
66,08%	30,16%	3,77%	100%

Tabla 8 Trámite Final de las P.Q.R. Fuente: Extraído del SIEC

Entre el 1 de enero y el 30 de junio del 2025, se recibieron 2.709 Peticiones, Quejas y Reclamos (P.Q.R.). Después de analizarlas, verificarlas y responderlas, se obtuvieron los siguientes resultados:

- 1.790 P.Q.R. (66,08%) resultaron a favor de la empresa.
- 817 P.Q.R. (30,16%) resultaron a favor del usuario.
- 102 P.Q.R. (3,77%) aún estaban en trámite al momento de elaborar este informe.

Es importante destacar que el porcentaje de P.Q.R. a favor del usuario es significativo, lo que indica que en estos casos se reconoció la validez de las reclamaciones de los clientes. A continuación, se detallan los hallazgos correspondientes a las 817 P.Q.R. que representan el 30,16% del total:

De las 817 P.Q.R. a favor del usuario, 642 (el 78,58% del total) hacen referencia a Peticiones, es decir, son requerimientos que se realiza un cliente o usuario para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas y obtener respuesta oportuna y de fondo, por tanto, estas solicitudes no afectan la facturación y generalmente van a resultar a favor del usuario. Es decir que el restante, correspondiente a 175 P.Q.R. (el 21,42% del total) hace referencia a Reclamaciones y Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, que si afectan La facturación de la Empresa.

Analizando más a fondo las 175 P.Q.R. que resultaron a favor de los usuarios y que, si afectan la facturación de la Empresa, se encontró que se encuentran distribuidas en las siguientes causales de solicitudes:

Causal de la Solicitud	Cantidad	%
Clase de uso incorrecto (industrial- comercial- oficial- otros)	1	0,57%
Cobros inoportunos	1	0,57%
Cobros por promedio	39	22,29%
Cobros por servicios no prestados	61	34,86%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1	0,57%
Estrato incorrecto	7	4,00%
Inconformidad con el aforo	2	1,14%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	45	25,71%
Inconformidad por desviación significativa	4	2,29%
Interrupciones en la prestación del servicio	7	4,00%
No atención de condiciones de seguridad o riesgo	4	2,29%
Subsidios y contribuciones	1	0,57%
Terminación de contrato	1	0,57%
Suscriptor efectúa el pago, pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	1	0,57%
Total general	215	100 %

Tabla 9 Causales de P.Q.R. que Afectaron la Facturación. Fuente: Extraído del SIEC

De acuerdo con la tabla anterior, se identifican los tres ítems más representativos en las P.Q.R.:

- **Cobros por servicios no prestados:** 61 P.Q.R.
- **Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada:** 45 P.Q.R.

- **Cobros por promedio:** 39 P.Q.R.

Estos ítems destacan como las principales causas de insatisfacción entre los clientes y usuarios. Por lo tanto, se recomienda realizar una verificación exhaustiva de los procesos asociados con estos problemas. Es esencial identificar las causas subyacentes de estas reclamaciones para implementar las correcciones necesarias y prevenir futuros incidentes.

Para abordar estas cuestiones de manera efectiva, se pueden considerar las siguientes acciones:

- **Capacitación del personal:** Asegurar que el personal encargado de la toma de lecturas y la gestión de servicios esté debidamente capacitado y actualizado sobre los procedimientos correctos.
- **Revisión de sistemas y herramientas:** Evaluar y, si es necesario, actualizar los sistemas y herramientas utilizados para la medición del consumo y la producción, garantizando su precisión y fiabilidad.
- **Comunicación con los clientes:** Mejorar la comunicación con los clientes para explicar los procesos de facturación y medición, y atender sus dudas y preocupaciones de manera proactiva.
- **Monitoreo continuo:** Establecer un sistema de monitoreo continuo para detectar y corregir posibles irregularidades antes de que generen un aumento en las P.Q.R.

Implementar estas recomendaciones no solo ayudará a reducir el número de P.Q.R. relacionadas con estos ítems, sino que también mejorará la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la empresa.

Finalmente, respecto a las 102 P.Q.R. que se encontraron sin respuesta, es importante aclarar los siguiente:

- 48 P.Q.R. tienen fecha de vencimiento en el mes de julio, por lo que se asume que se cumplió con el tiempo de respuesta, no se analizó puesto que a la fecha de descarga del informe en el SIEC aún estaban en tiempos de ley.
- 54 P.Q.R. tenían fecha de vencimiento en los meses de mayo y junio, por lo que, se presume que se pasó el tiempo de ley para dar respuesta y se pudo presentar un silencio administrativo positivo. Se realizó consulta al área de atención al cliente y su respuesta fue la siguiente:

(...) En lo que respecta a las PQR´s que superaron los 15 días hábiles al momento de su resolución, partiendo desde la fecha de recepción y/o radicación, es pertinente informar que se les amplió la fecha de resolución de conformidad con la normativa vigente, debido a que para ello, era indispensable una acción que disparaba los calendarios de trabajo y por ende no podía ser resuelta dentro del tiempo inicialmente establecido por la Ley, así que se prorrogó, dando tiempo para el desarrollo de la actividad (...).

CONCLUSIONES

- Cumplimiento normativo parcial: Aunque la empresa cumplió con el término legal de 15 días hábiles para dar respuesta a las P.Q.R., el tiempo promedio (11,29 días) no cumple con el estándar interno de calidad de 10 días. Esto indica la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y gestión de tiempos, especialmente en municipios como Bagadó, Istmina, Lloró, Quibdó, Río Iró y Río Quito.
- Principales causas recurrentes: La "Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada", "Cobros por servicios no prestados" y "Cobros por promedio" continúan siendo las principales causales de inconformidad, lo que demuestra oportunidades de mejora persistentes en procesos técnicos y operativos.
- Reducción progresiva de P.Q.R.: En comparación con el semestre anterior, se evidencia una disminución tanto en el número total de P.Q.R. como en sus principales causales, lo cual refleja avances en la implementación de medidas correctivas.
- Atención oportuna a actos de corrupción: Las tres denuncias recibidas por presuntos actos de corrupción fueron canalizadas y atendidas conforme al reglamento del Comité de Ética, mostrando la existencia de rutas institucionales para el tratamiento de estas situaciones.
- Gestión de respuestas pendientes: Aunque 102 P.Q.R. estaban sin respuesta al momento del corte, se evidenció que la mayoría aún estaban en tiempo de ley o habían sido prorrogadas conforme a la normativa. Sin embargo, se requiere seguimiento estricto para evitar silencios administrativos.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer el seguimiento a los tiempos internos de respuesta: Implementar alertas automáticas o tableros de control que permitan al área responsable anticipar demoras y cumplir con los estándares internos establecidos (10 días hábiles).
- Optimizar procesos de medición y facturación: Verificar el proceso de toma de lecturas, verificar el correcto funcionamiento de los medidores, y asegurar que las

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
Arrecife. Torre 1, Oficina 804
Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
(601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



novedades operativas se gestionen a tiempo para evitar cobros por promedios o servicios no prestados.

- Capacitación a personal y usuarios: Reforzar internamente el conocimiento del personal sobre normatividad, tiempos de respuesta y atención de P.Q.R., y externamente, generar campañas informativas para que los usuarios comprendan la estructura de la factura, cómo leer el medidor, y los canales disponibles para reclamos.
- Mejorar la trazabilidad de P.Q.R. con riesgo de silencio administrativo: Incluir dentro de los controles internos un mecanismo de revisión semanal de las P.Q.R. próximas a vencerse para asegurar su oportuna resolución.
- Monitorear los efectos de las acciones implementadas: Establecer un sistema de evaluación periódico (trimestral) que permita medir el impacto de las acciones correctivas y preventivas en la reducción de P.Q.R.
- Asegurar la calidad de la información registrada: Verificar que todas las causales, respuestas y cierres de P.Q.R. estén debidamente documentados en el sistema, permitiendo análisis más precisos y confiables.

Cordialmente:



FABIÁN S. MORA PINILLA
Asesor de Control Interno
DISPAC S.A. E.S.P.

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
Arrecife. Torre 1, Oficina 804
Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
(601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)

